

Succursale de Markham :

un personnel aussi diversifié que sa clientèle



Depuis son ouverture en mai 2009, la succursale de

Markham, Ontario, de Soins à domicile Bayshore a servi la vaste région de York – un total de 1 800 kilomètres carrés, comprenant Aurora, East Gwillimbury, Georgina, King Township, Markham, Newmarket, Richmond Hill, Vaughan et Whitchurch-Stouffville.

Selon Marisol Severin, directrice de secteur intérimaire (Julie Adams revient à l'automne) : « Nous offrons tout, y compris des services ménagers, la camaraderie, des services de soutien à la personne et des soins infirmiers. Nous offrons aussi des cliniques de santé et des ateliers didactiques à la communauté locale sur des sujets comme la santé cardiaque et les accidents vasculaires cérébraux. »

Y compris Madame Severin, cette succursale achalandée compte quatre employées* administratives et 150 employées sur le terrain – dont environ la moitié sont des préposées aux services de soutien à la personne, 20 pour cent des infirmières auxiliaires autorisées (IAA) et 30 pour cent des infirmières autorisées (IA). La clientèle compte surtout des personnes âgées.

L'équipe à la succursale accorde beaucoup d'importance à l'excellent service avec une note personnelle. Mme Severin explique : « On établit de bons rapports. Pour les gens dans notre collectivité, il est très important de leur faire sentir que nous sommes sur la même longueur d'onde. C'est pourquoi, grâce à nos programmes d'éducation, de formation et de marketing, nous communiquons que nous ne sommes pas uniquement un service, que nous sommes là pour les appuyer et comprendre leurs besoins et les satisfaire. »

Le personnel de la succursale est très diversifié, ce qui est un avantage pour sa clientèle tout aussi diversifiée. Mme Severin ajoute : « Nous avons des employées qui parlent français, italien, portugais, mandarin, cantonais, urdu, espagnol, tagal, russe, persi, arabe et autres. Nous utilisons les talents de toutes nos employées. »

Maintenir de bons rapports avec des employées éparpillées un peu partout sur un grand territoire est parfois difficile, mais c'est un défi que la succursale relève quotidiennement. Mme Severin poursuit : « Il y a beaucoup de communication entre le bureau et le personnel sur le terrain, y compris un bulletin trimestriel. Nous favorisons un haut niveau de transparence. Notre succursale est très axée sur la famille, c'est-à-dire que nous nous entraisons, nous nous félicitons pour notre bon travail et nous nous appuyons dans des initiatives que nous développons. » Les employées se réunissent aussi lors d'événements sociaux comme notre barbecue estival, nos cérémonies de reconnaissance des employées et une fête dans le temps de Noël.

Comme l'équipe administrative est petite, ses membres travaillent en étroite collaboration pour faire leur travail. Toujours selon Mme Severin,

De gauche à droite : Marjorie Stuart, Marisol Severin, Julie Adams et Nancy Dagondon.
Absente : Catherine Sit.

qui travaille auprès de Nancy Dagondon, directrice de pratique clinique, Marjorie Stuart, coordonnatrice du service à la clientèle et Catherine Sit, adjointe administrative : « L'avantage d'une petite succursale, c'est qu'on en vient à bien se connaître et personne ne travaille en isolation. C'est vraiment un effort de groupe. Nous devons jouer différents rôles, faire plus que notre devoir habituel et obtenir des résultats, peu importe les difficultés. C'est ce que font toutes nos employées pour répondre aux besoins de nos clients et les rendre heureux. Voilà ce qui est le plus important dans notre genre de travail. »

La succursale assure la formation continue au personnel sur le terrain pour actualiser leurs compétences et améliorer la prestation de services. Parmi les sujets présentés durant les séances de formation organisées par Mme Dagondon, notons : les soins palliatifs, l'épilepsie, le vieillissement, et le bien-être (y compris des exercices d'amplitude du mouvement) et améliorer la communication.

La succursale de Markham est aussi très axée sur sa collectivité – son calendrier est chargé d'ateliers de bien-être et d'événements caritatifs qui sont souvent organisés en partenariat avec des fournisseurs de soins de santé de la région. Cet été, par exemple, elle a organisé des séances éducatives sur la santé à une bibliothèque à Holland Landing. Elle collabore aussi avec Epilepsy York Region pour promouvoir la prise de conscience de l'épilepsie et des personnes âgées.

Chaque année, le personnel participe à la Marche pour les soins palliatifs et autres événements pour recueillir des fonds et sensibiliser la collectivité à l'Evergreen Hospice un centre de soins palliatifs avec lequel elle est étroitement liée. La succursale appuie aussi la Société d'Alzheimer de la région de York pour sa Walk for Memories et elle établit des partenariats avec des organismes caritatifs comme GetRecD (qui organise des événements caritatifs au profit de la recherche et du traitement du cancer) et Losing our parents (qui appuie les gens aux prises avec la détérioration de la santé ou même la mort de leurs parents). La succursale participe activement à TIPS (un partenariat intégré pour personnes âgées) dans la région de York et aussi à plusieurs événements comme des foires.

Toutes ses activités ne sont que l'extension du dévouement de la succursale à sa collectivité. En conclusion, Mme Severin affirme : « Nous avons une succursale très diversifiée ayant un objectif commun. Nous voulons fournir le meilleur service possible le plus efficacement possible. »

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec mseverin@bayshore.ca.

*N. B. Afin d'alléger la lecture, le féminin désigne également le masculin.